



คู่มือการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์

จัดทำโดย

คณะทำงานเพื่อจัดการซื้อร้องเรียน
และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการฯ
ปี พ.ศ. ๒๕๕๙



คำนำ

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมธนารักษ์ ได้มีนโยบายในเรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยกำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วยการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบการกำหนดมาตรการ/วิธีการ ในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หลากหลายช่องทาง รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกรมธนารักษ์ ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรของกรมธนารักษ์ สามารถจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ นางสาวชिरกัญญา หวังเจริญรุ่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หรือ นางสาวญาดา เปาริสาร นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม โทรศัพท์ ๐-๒๒๗๘-๕๕๓๘ หรือ เบอร์ภายใน ๕๔๑๐ ซึ่งคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ ประกอบด้วย รายละเอียดมาตรการ/แนวทางที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ฉบับนี้ จะเป็นแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ แก่ประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก

คณะทำงานเพื่อการจัดการข้อร้องเรียนฯ

คำนำ

๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๓
๓. อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเพื่อจัดการซื้อร้องเรียน.....	๔
๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	๕
๕. ช่องทางการร้องเรียน.....	๗
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์.....	๗
๗. ขั้นตอนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนหน่วยงานในส่วนกลางและ ขั้นตอนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่.....	๘
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง.....	๙
๙. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน.....	๑๐
๑๐. แนวทาง วิธีการจัดการซื้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	๑๑ - ๑๕
๑๑. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๑๖
๑๒. คำจำกัดความ.....	๑๖

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	๑๗
แบบรายงานซื้อร้องเรียน.....	๑๘ - ๑๙
คำสั่งคณะกรรมการซื้อร้องเรียนฯ.....	๒๐ - ๒๒

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นนอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไปและในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้นและข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วน

ราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์ รัฐบาลมีนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ และเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของกระทรวงในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน ในส่วนของกระทรวงการคลังมีสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน สำหรับกรมธนารักษ์ได้กำหนดให้สำนักงานเลขานุการกรม มีภารกิจและอำนาจหน้าที่หนึ่งคือ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเป็นศูนย์กลางของกรมธนารักษ์ในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน และการแก้ไขปัญหาการชุมนุมร้องเรียนของประชาชน ดำเนินการเร่งรัด ติดตามและประเมินผลทำให้ความช่วยเหลือประชาชน และการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศในการรวบรวมจัดทำฐานข้อมูล รายงานสถิติผลการรับข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ความช่วยเหลือประชาชน

กรมธนารักษ์มีภารกิจที่แตกต่างกันถึง ๕ ด้าน ประกอบด้วย งานด้านการบริหารที่ราชพัสดุ ด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ด้านการผลิตเหรียญกษาปณ์ ด้านการบริหารเงินตรา และด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งภารกิจในแต่ละด้านมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายระดับ อาจมีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกรมธนารักษ์ อาทิ กรณีไม่ได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของกรมธนารักษ์ หรือกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมธนารักษ์ เป็นต้น นอกจากนี้บุคลากรของกรมธนารักษ์ก็อาจมีผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน จึงทำให้มีการร้องเรียนในกรณีต่างๆเกิดขึ้น ซึ่งกรมธนารักษ์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ ๔ สายงาน ประกอบด้วย คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนสายงานด้านที่ราชพัสดุ สายงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน และสายงานด้านบริหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ อันนำไปสู่การขจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อีกทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนบุคลากรได้รับทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของกรมธนารักษ์

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง เป็นระบบ และรวดเร็ว

๒. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ได้อย่าง ครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของกรมธนารักษ์

๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน ใช้แนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อบรรเทา ความเดือดร้อนของผู้ร้อง ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

๕. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมผ่านช่องทาง ต่างๆ ตามความเหมาะสม

๖. เพื่อประสานความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เพื่อเป็นเอกสารแสดงถึงขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานจัดการข้อ ร้องเรียน รวมถึงเพื่อเป็นแนวทาง และวิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของแต่ละสายงาน

๘. เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กรมธนารักษ์ได้อย่างชัดเจน

๓. อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนฯ ดังนี้

★ วิเคราะห์ และกำหนดแนวทาง วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

★ กำหนดแนวทาง มาตรการ วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม

★ วางแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาตามข้อ ๒ และจัดให้มีสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็น

★ ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะเสนออธิบดีกรมรณรงค์เพื่อทราบ

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การจัดการกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการโดยคณะทำงาน รวม ๔ สายงาน ได้แก่ สายงานด้านการบริหารที่ราชพัสดุ สายงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน และสายงานด้านบริหาร โดยมีหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมรักษทรัพย์ เป็นประธานคณะทำงาน มีผู้ตรวจราชการกรม และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ หรือผู้แทนของแต่ละสายงาน เป็นคณะทำงาน ดังนี้

๑. สายงานด้านที่ราชพัสดุ ประกอบด้วย

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้อำนวยการสำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานครหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการกองบริหารจัดการกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการกองบริหารที่ราชพัสดุภูมิภาคหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีการสำรวจและฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ

หรือผู้แทน

- ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุหรือผู้แทน

๒. สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน

ประกอบด้วย

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้อำนวยการสำนักกษาปณ์หรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการสำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการสำนักบริหารเงินตราหรือผู้แทน
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเหรียญกษาปณ์
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านศิลปกรรมเหรียญ
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวางแผนเงินตรา
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผน (งานภัณฑารักษ์)
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอนุรักษ์ทรัพย์สิน

๓. สายงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน ประกอบด้วย

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้อำนวยการสำนักประเมินราคาทรัพย์สินหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการส่วนประเมินราคาทรัพย์สินในกรุงเทพมหานคร ๑
- ผู้อำนวยการส่วนประเมินราคาทรัพย์สินในกรุงเทพมหานคร ๒
- ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานการประเมินราคาทรัพย์สิน
- ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานประเมินราคาทรัพย์สินในภูมิภาค ๑
- ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานประเมินราคาทรัพย์สินในภูมิภาค ๒

๔. สายงานด้านบริหาร ประกอบด้วย

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย
- ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
- ผู้อำนวยการกองแผนงาน
- ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โดยมีนางระเบียบ คุ่มอินทร์ เลขานุการกรม เป็นคณะทำงาน ๔ สายงาน ทำหน้าที่กำกับ ดูแล การบริหารจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของกรมธนารักษ์ และมีนายพุทธิพันธ์ บุญทองงาม ผู้อำนวยการส่วนผู้อำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นคณะทำงานและเลขานุการคณะทำงานฯ ทั้ง ๔ สายงาน

ในทางปฏิบัติ ประธานคณะทำงานฯ จะเป็นผู้กำหนดการประชุม โดยผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์มีผู้แทนหน่วยงานแต่ละสายงานเข้าร่วมประชุม อาจเป็นการประชุมในภาพรวม (๔ สายงาน) หรือประชุมย่อยแต่ละสายงาน

การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน เพื่อจัดการซื้อร้องเรียนฯ จะทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลรายงาน ท่านอธิบดีกรมธนารักษ์ เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ เป็นประจำทุกเดือน รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน

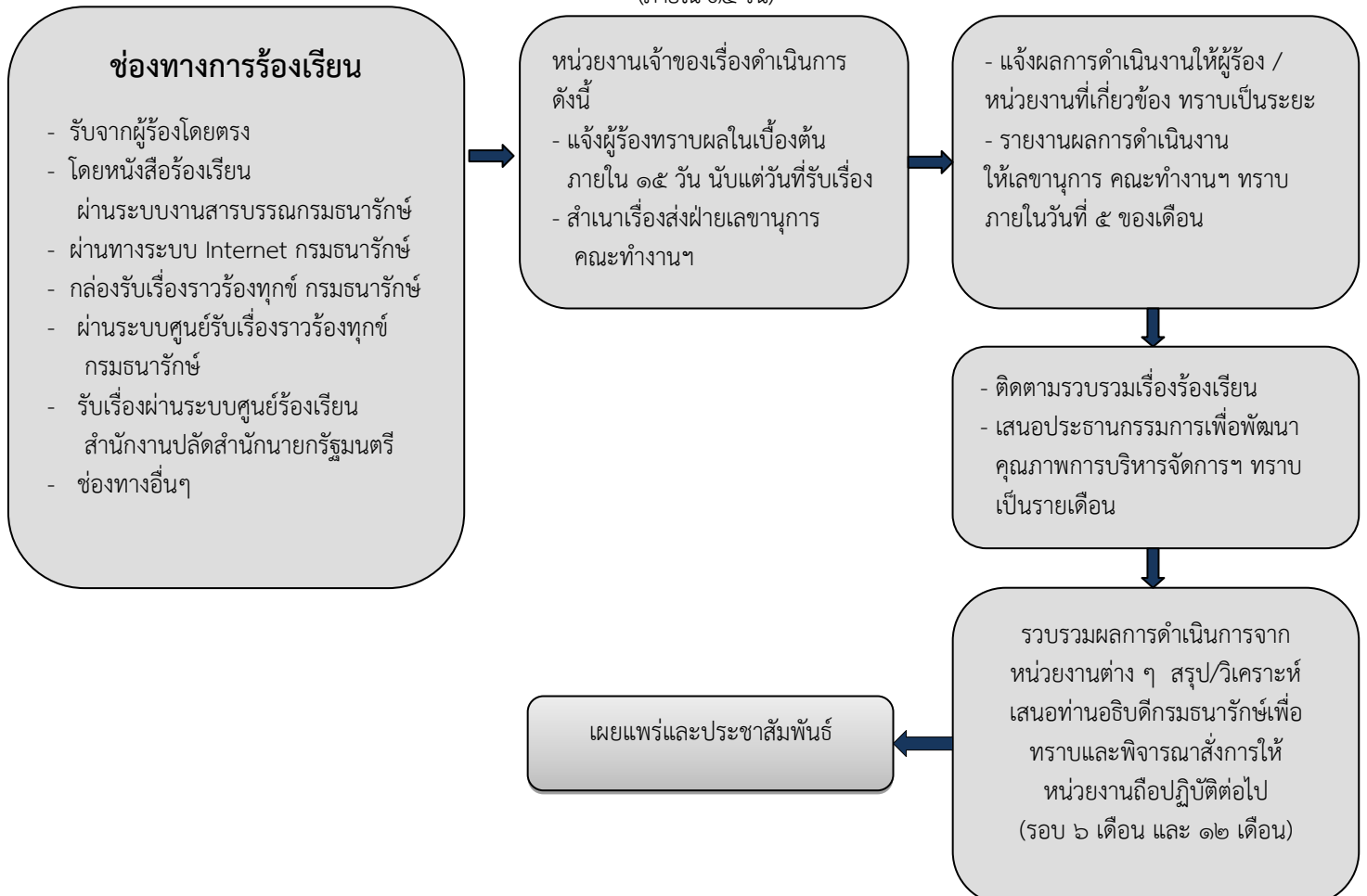
๕. ช่องทางการร้องเรียน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องหรือผู้รับบริการให้สามารถใช้ช่องทางในการประสานงาน หรือส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกรมธนารักษ์ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ☺ เดินทางมาด้วยตนเอง
- ☺ หนังสือร้องเรียน ผ่านระบบงานสารบรรณกรมธนารักษ์
- ☺ ผ่านระบบ INTERNET ทางเว็บไซต์ เว็บไซต์กรมธนารักษ์
- ☺ กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมธนารักษ์
- ☺ ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์กรมธนารักษ์ www.treasury.go.th
- ☺ ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ☺ ช่องทางอื่น ๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

(ภายใน ๑๕ วัน)



๖. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานในส่วนกลาง

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้รับเรื่อง	ขั้นตอนที่ ๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนัก/กลุ่ม/กอง/ศูนย์	ขั้นตอนที่ ๓ เลขานุการ คณะทำงานฯ	ขั้นตอนที่ ๔ คณะทำงาน
<ul style="list-style-type: none"> - รับจากผู้ร้องโดยตรง - โดยหนังสือร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ - ผ่านทางระบบ Internet - กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมตำรวจ - ผ่านระบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กรมตำรวจ - ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี - ช่องทางอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานเจ้าของเรื่องตอบผู้ร้องเรียนพร้อมสำเนาเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง - สรุปและวิเคราะห์ผลการดำเนินการส่งฝ่ายเลขานุการคณะทำงานภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป (ตามแบบรายงานฯ) 	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามรวบรวมเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการดำเนินการเสนอประธานคณะทำงานฯ (รายงานผลเป็นรายเดือน) 	<ul style="list-style-type: none"> - สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินการในภาพรวมทั้งหมด - นำเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ/สั่งการ - เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (รายงานเป็น รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน)

๗. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานตำรวจพื้นที่

ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕	ขั้นตอนที่ ๖
<ul style="list-style-type: none"> - รับจากผู้ร้องโดยตรง - โดยหนังสือร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ - ช่องทางอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> รับเรื่องร้องเรียนและนำเรื่องเข้าบันทึกในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ 	<ul style="list-style-type: none"> บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมเอกสารประกอบในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ 	<ul style="list-style-type: none"> บันทึกสถานะการดำเนินงานขั้นตอนการดำเนินงานและปรับปรุงการดำเนินงานทุกครั้งเมื่อมีความคืบหน้าในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนเป็นที่ยุติและตอบผู้ร้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยเร็วหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือตอบผู้ร้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ภายใน ๑๕ วัน ในเบื้องต้น 	<ul style="list-style-type: none"> นำหนังสือเรื่องร้องเรียนที่ตอบผู้ร้อง หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง บันทึกลงในระบบร้องเรียนร้องทุกข์

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

ในการจัดการกับข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง มีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้

☆ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ ผู้ร้อง ทราบ

☆ กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีหนังสือแจ้งผู้ร้องหรือผู้รับบริการทราบผลความ คืบหน้าเป็นระยะ

☆ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานผล ส่งฝ่ายเลขานุการ ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด เพื่อฝ่ายเลขานุการ จะได้รวบรวมรายงานเสนอท่านอธิบดีกรมธนารักษ์เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ ต่อไป

☆ การติดตามผลการดำเนินการ กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งเรื่อง ให้ธนารักษ์พื้นที่ดำเนินการ หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นผู้ติดตาม

☆ กรณีที่การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ หรือไม่สามารถดำเนินการได้ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีหนังสือแจ้ง ผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการนั้น และสำหรับกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ขอให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องได้รับทราบข้อเท็จจริงเป็นกรณีๆไป

☆ กรณีผู้ร้องหรือผู้รับบริการมีคำถามหรือข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ Website/Webbord เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบคำถาม หรือข้อเสนอแนะได้ทันที หรือในโอกาสแรกที่สามารถ ดำเนินการได้

☆ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ใช้ในกรณีที่หน่วยงาน เจ้าของเรื่องดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเสร็จสิ้นหรือได้ข้อยุติแล้ว โดยอาจแนบไปกับ หนังสือตอบผู้ร้อง หรืออาจใช้วิธีการสอบถามไปยังผู้ร้องทางโทรศัพท์ หรือวิธีอื่นใด ที่ให้ได้มาซึ่งคำตอบตามแบบสอบถามนั้น พร้อมสำเนาส่งให้ฝ่ายเลขานุการ คณะทำงานฯ

☆ การรายงานผล ขอให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องลงรายละเอียดผลความคืบหน้าว่าอยู่ในขั้นตอนใด เช่น อยู่ระหว่างดำเนินการทวงถามทางศาล เป็นต้น

☆ การดำเนินการในทุกขั้นตอน หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องส่งสำเนาเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการ ทราบด้วยทุกครั้ง

๙. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

☺ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียด ดังนี้

▲ วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน

▲ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้

▲ ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร

▲ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน /เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานกรมธนารักษ์ และสามารถตรวจสอบได้

▲ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้กรมธนารักษ์ช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบ หรือภารกิจของกรมธนารักษ์โดยตรง

▲ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือ สอบสวนข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลหลักฐาน

นอกจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๐. แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานทั้ง ๔ สายงาน ดังนี้

สายงานด้านที่ราชพัสดุ

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
<p>๑. การบุกรุกที่ราชพัสดุ</p> <p>๑.๑ การโต้แย้งกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุ</p> <p>๑.๒ การขอคืนที่ราชพัสดุ (ผู้ยกให้หรือทายาท)</p>	<p>๑. ราษฎรขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสถานะของที่ดินส่วนใหญ่อ้างว่าตนเองได้อยู่อาศัยในที่ดินมานานแล้ว</p> <p>๒. ส่วนราชการผู้ครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุยังขาดการดูแลเอาใจใส่ และปล่อยปละละเลยให้มีการบุกรุก</p> <p>๓. กรณีทางราชการได้รับบริจาคที่ดินแล้วไม่ได้เข้าใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของผู้ยกให้หรือเข้าใช้ประโยชน์แล้วเลิกใช้ ทำให้ผู้ยกให้หรือทายาทแจ้งความประสงค์ขอคืนที่ราชพัสดุ</p>	<p>๑. สร้างความรู้ ความเข้าใจกับราษฎรให้ทราบถึงสถานะของที่ดิน</p> <p>๒. กำชับให้ส่วนราชการผู้ครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ หมั่นตรวจสอบ สอดส่องดูแลที่ราชพัสดุ ไม่ให้มีการบุกรุก</p> <p>๓. กำชับให้ส่วนราชการที่ได้รับบริจาคที่ดินปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไขของผู้บริจาค รวมทั้งกฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการโอนกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุที่มีใช้ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ พ.ศ. ๒๕๕๐</p>
<p>๒. การขอให้จัดสรรที่ราชพัสดุเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p>	<p>๑. ราษฎรไม่มีที่อยู่อาศัย/ที่ทำกินเป็นของตนเองหรือมีแต่ไม่เพียงพอ</p> <p>๒. ราษฎรต้องการให้ทางราชการจัดสรรที่ดินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p>	<p>๑. ตรวจสอบที่ราชพัสดุ และขอความร่วมมือกับส่วนราชการผู้ครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุให้ส่งคืนที่ดินที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ให้กับกรมธนารักษ์เพื่อนำมาจัดสรรให้กับราษฎรเช่าเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p> <p>๒. ประสานกับส่วนราชการที่มีหน้าที่ปกครอง ดูแลที่ดินของรัฐในการจัดหาที่ดินเพื่อนำมาจัดสรรให้กับราษฎรเช่าเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p>
<p>๓. การขอสิทธิการเช่า</p>	<p>๑. ผู้เช่านำที่ราชพัสดุไปจัดหาประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาต</p> <p>๒. ผู้เช่าช่วงต้องการเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับกรมธนารักษ์</p> <p>๓. ผู้ร้องเกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในการจัดให้เช่า</p>	<p>๑. กำชับให้ผู้เช่าปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญา</p> <p>๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีข้อร้องเรียน /ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เช่าช่วง /กำหนดแนวทางและดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ เงื่อนไขเกี่ยวกับการจัดให้เช่า</p> <p>๓. ชี้แจงให้ประชาชนทราบและเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการจัดให้เช่า</p>

สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
<p>๑. การจ่ายแลกและรับคืนเหรียญกษาปณ์ไม่เพียงพอ</p>	<p>๑. บางช่วงเวลากิจการนัดและการผลิตเหรียญกษาปณ์บางชนิดราคาไม่เป็นไปตามแผน ทำให้ปริมาณเหรียญกษาปณ์ที่ได้รับมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ</p> <p>๒. ไม่สามารถรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่และบุคลากร</p>	<p>๑. ทำการแก้ไขปัญหาลักษณะเฉพาะหน้าโดยอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงสาเหตุที่ต้องมีการปรับลดยอดขอแลกและเสนอแนะเหรียญกษาปณ์ชนิดราคาอื่นเพื่อใช้ทดแทน</p> <p>๒. หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตัดสินใจหรือแก้ไขด้วยตนเองได้ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาแก้ไข</p> <p>๓. กรณีมีข้อร้องเรียนผ่านศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมธนารักษ์จะดำเนินการหาสาเหตุหรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินการชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป</p> <p>๔. จัดให้มีการบริการรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์นอกสถานที่ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์</p> <p>๕. ร่วมมือกับธนาคารออมสินเพื่อให้เป็นตัวแทนบริการจ่ายแลก-รับคืนเหรียญกษาปณ์ทั่วประเทศ</p>
<p>๒. ธนาคารไม่รับคืนเหรียญสตางค์/เหรียญกษาปณ์ชำรุด</p>	<p>๑. กรณีไม่รับคืนเหรียญกษาปณ์ ธนาคารออมสินทุกหน่วยที่ให้บริการมีข้อจำกัดในการให้บริการหลายประการทั้งด้านอัตราค่าล้างและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยในปัจจุบันธนาคารฯ ให้บริการรับแลกคืนเหรียญจากประชาชนด้วยการนับเหรียญตั้งกองไว้บนโต๊ะแล้วบรรจุลงถุง ซึ่งต้องใช้ทั้งกำลังเจ้าหน้าที่ พื้นที่ และระยะเวลาในการตรวจนับที่นานมาก</p> <p>๒. กรณีไม่รับคืนเหรียญกษาปณ์ชำรุด ในบางกรณีเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินไม่สามารถวินิจฉัยได้ว่าเหรียญกษาปณ์ชำรุดที่ประชาชนนำมาขอแลกคืนเป็นเหรียญประเภทใด เช่น แลกค่าได้เต็มราคา ครึ่งราคาหรือแลกค่าไม่ได้</p>	<p>๑. กรมธนารักษ์ทำหนังสือขอความร่วมมือกับธนาคารออมสินในการให้บริการรับแลกและจ่ายแลกเหรียญกษาปณ์ให้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่ได้ทำไว้ร่วมกัน</p> <p>๒. กรมธนารักษ์จัดอบรมให้ความรู้ในการตรวจพิสูจน์เหรียญกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสิน</p> <p>๓. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินไม่สามารถวินิจฉัยว่าเหรียญกษาปณ์ชำรุดเป็นเหรียญประเภทใด ธนาคารฯ จะดำเนินการให้บริการรับคำร้องขอแลกคืนเหรียญกษาปณ์ชำรุด แล้วนำเหรียญดังกล่าวส่งให้กรมธนารักษ์ทำการตรวจพิสูจน์ และเมื่อกรมธนารักษ์ทำการตรวจพิสูจน์เหรียญแล้วจะนำเงินฝากเข้าบัญชีธนาคารออมสินของผู้ขอแลกตามจำนวนที่ตรวจนับได้จริง โดยธนาคารฯ ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมดังกล่าวให้กรมธนารักษ์เป็นกรณีพิเศษ</p>

สายงานด้านบริหาร

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
<p>๑. ประชาชนร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์เชียงใหม่ประพฤติตนไม่เหมาะสมตีมีสุราในเวลาราชการ (ผู้ร้องร้องเรียนเป็นหนังสือมาที่กรมธนารักษ์)</p>	<p>เจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงใหม่ประพฤติตนไม่เหมาะสม กล่าวคือ เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๗ มีเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงใหม่ ได้ไปร้านอาหาร ชื่อร้านลาบ ไก่บ้านโฮ่ง โดยใส่ชุดปฏิบัติงานของกรมธนารักษ์ และมีการตีมีสุราในเวลาราชการ ซึ่งมีพฤติกรรมลักษณะนี้เป็นจำนวนบ่อยครั้ง ทำให้ภาพลักษณ์ของกรมธนารักษ์เสียหาย</p>	<p>กรมธนารักษ์ ได้มีหนังสือ ลับ ที่ กค ๐๓๐๔/๓๑๔ ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ แจ้งให้สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงใหม่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงแก้ข้อกล่าวหา ซึ่งสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่เชียงใหม่ ได้มีหนังสือ ลับ กค ๐๓๑๑.๑๓ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้ง ได้มีการว่ากล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่รายดังกล่าวแล้ว</p>
<p>๒. ขอความอนุเคราะห์ย้ายกลับภูมิลำเนา (จังหวัดตาก) บุตรชายของผู้ร้องปฏิบัติราชการ ณ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี (ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)</p>	<p>ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้กรมธนารักษ์ย้ายบุตรชาย ซึ่งปฏิบัติราชการในตำแหน่งเจ้าพนักงานดูเงิน ระดับปฏิบัติงาน ณ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุราษฎร์ธานี เพื่อกลับไปปฏิบัติราชการยังภูมิลำเนาจังหวัดตาก หรือจังหวัดใกล้เคียง</p>	<p>กรมธนารักษ์ ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๓๐๔/๑๒๑๙๔ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ ตอบชี้แจงผู้ร้อง พร้อมทั้ง ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๓๐๔/๑๒๑๙๕ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อแจ้งผลการดำเนินการแล้ว</p>
<p>๓. ขอความเป็นธรรม เรื่องการเรียกบรรจุตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ กรณี พันจ่าเอก คณิต บุญวัตร (ร้องเรียนผ่านระบบ Internet ได้รับการประสานให้ทราบโดยสำนักงานเลขาธิการกรม)</p>	<p>ผู้ร้องได้รับการขึ้นบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ปฏิบัติการ โดยกรมธนารักษ์ได้มีหนังสือแจ้งให้มารายงานตัวในตำแหน่งและสังกัดที่ว่าง (สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ยะลา) แต่ผู้ร้องไม่มารายงานตัวตามกำหนดเวลา ทำให้ถูกยกเลิกการบัญชีสอบแข่งขันได้ และกล่าวอ้างว่ากรมธนารักษ์มีการดำเนินการเรียกบรรจุข้าราชการไม่เป็นธรรมเลือกปฏิบัติ</p>	<p>กรมธนารักษ์ ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๓๐๔/๙๐๐๓ ลงวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๘ ตอบชี้แจงผู้ร้องแล้ว</p>
<p>๔. การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)</p>	<p>- หน่วยรับตรวจอาจไม่พึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน</p>	<p>๑. ประชุมเปิดการตรวจสอบ เพื่อชี้แจงและสื่อสารทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบ ๒. ประชุมปิดการตรวจ เพื่อสรุปประเด็นสำคัญที่ตรวจพบพร้อมทั้งหารือและขอความเห็นจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ</p>

รายงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน

ปัญหาข้อร้องเรียน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
<p>การขอให้ทบทวนการประเมินราคาที่ดิน</p> <ul style="list-style-type: none">- ราคาประเมินที่ดินที่กำหนดไว้สูงหรือต่ำเกินไปไม่สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบัน- ราคาประเมินที่ดินในบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินรายแปลงไม่ตรงกันกับราคาประเมินที่ปรากฏในแผนที่ราคาประเมิน	<ol style="list-style-type: none">๑. ฐานข้อมูลแผนที่ ข้อมูลทะเบียนที่ดินที่ได้รับจากกรมที่ดิน บางส่วนยังมีข้อผิดพลาดคลาดเคลื่อนทำให้การกำหนดราคาประเมินที่ดินไม่ตรงตามข้อเท็จจริง๒. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ด้านการประเมินราคา ทำให้ขาดทักษะและความเข้าใจในการปฏิบัติงาน๓. การเปลี่ยนแปลงของสภาพพื้นที่ และปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินราคาทำให้ราคาประเมินที่กำหนดไว้ไม่สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบัน	<p>๑. แนวทางวิธีการจัดการข้อร้องเรียน</p> <ol style="list-style-type: none">๑.๑ กำหนดขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน (เอกสารแนบ)๑.๒ กระบวนการในการทบทวนปรับปรุงแก้ไขราคาประเมินที่มีข้อร้องเรียน<ol style="list-style-type: none">๑.๒.๑ รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพร้อมทั้งทำความเข้าใจและอธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานการประเมินราคาที่ดินรายแปลง๑.๒.๒ แจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง๑.๒.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการและกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอน๑.๒.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของสภาพแปลงที่ดิน โดยตรวจสอบการใช้ประโยชน์ของแปลงที่ดินร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลแผนที่ ข้อมูลทะเบียนที่ดิน ฐานสำนักงานที่ดินที่ดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูลราคาซื้อขายในพื้นที่บริเวณใกล้เคียง และแปลงที่ดินที่นำมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน๑.๒.๕ วิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดราคาประเมินที่ดินหรือปรับปรุงแก้ไขราคาประเมินที่ดินตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติงานการประเมินราคาที่ดินรายแปลง๑.๒.๖ เสนออธิบดีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในการทบทวนหรือปรับปรุงราคาประเมินที่ดินรายแปลง๑.๒.๗ เสนอคณะอนุกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์กรุงเทพมหานครพิจารณาให้ความเห็นชอบ๑.๒.๘ เสนอคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์พิจารณาให้ความเห็นชอบราคา๑.๒.๙ จัดพิมพ์บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและจัดทำประกาศบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน

ปัญหาข้อร้องเรียน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
		<p>๑.๒.๑๐ เสนอประธานคณะกรรมการฯ (ปลัดกรุงเทพมหานคร) ลงนามประกาศใช้บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน</p> <p>๑.๒.๑๑ ส่งประกาศและบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินให้กรมที่ดินใช้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและแจ้งผู้ร้องเพื่อทราบผลการดำเนินงาน</p> <p>๑.๓ จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> <p>๒. แนวทาง วิธีการจัดการผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน</p> <p>๒.๑ ด้านฐานข้อมูลแปลงที่ดิน</p> <ul style="list-style-type: none">- ตรวจสอบฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน พบข้อผิดพลาดจัดส่งให้กรมที่ดินทำการแก้ไขให้ถูกต้องทุกครั้งที่ได้รับฐานข้อมูลจากกรมที่ดินมาใช้ในการปฏิบัติงาน- ตรวจสอบแผนที่ระวาง UTM ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด <p>๒.๒ ด้านบุคลากรประเมินราคาทรัพย์สิน</p> <ul style="list-style-type: none">- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาที่ดิน- ทบทวนหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติและข้อหารือในการปฏิบัติงานประเมินราคาที่ดิน ในการประชุมสำนักประเมินราคาทรัพย์สินทุกเดือน- มีการทำงานแบบพี่สอนน้องสำหรับเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่และหัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้องของงานตามแนวทาง/หลักเกณฑ์ที่ปฏิบัติที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ใหม่ดำเนินการทุกครั้ง <p>๒.๓ ด้านผู้ร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none">- แจ้งให้ผู้ร้องเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการในขั้นตอนของการตรวจสอบสภาพพื้นที่ตามข้อเท็จจริง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน และโปร่งใสเป็นธรรม

๑๑. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔, ๑๒๕
๔. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙, และ ๑๒
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๒. คำจำกัดความ

😊 เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับประสานงานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

😊 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ กรณีที่ถือว่าเป็น “การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” หมายถึง

- ๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๓) เรื่องที่อยู่ในขั้นตอนกระบวนการทางศาล บัตรสนเท่ห์ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการ และหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- ๔) เรื่องที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลผลข้อมูล และเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร
- ๕) เรื่องที่ได้ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่กรมธนารักษ์กำหนดครบถ้วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ด้านการจัดการกับข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่จัดทำขึ้นนี้ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการข้อร้องเรียนฯ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจฯ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. เพศ

ชาย หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจ้าหน้าที่กรมธนารักษ์
 ประชาชนทั่วไป
 ส่วนราชการ
 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงการ “การติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙” กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ (๐)
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
ด้านการจัดการข้อร้องเรียน						
๑. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม						
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)						
๓. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ						
๔. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ						
๕. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการให้บริการของหน่วยงาน						

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ
 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

.....

.....

.....



คำสั่งกรมธนารักษ์
ที่ ๒๑๐ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การจัดการกับข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีระบบและการกำหนดมาตรการ/วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของกรมธนารักษ์เข้าสู่ระบบการรับรองคุณภาพมาตรฐานที่ ๑๖๕/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗ และให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการในสายงานต่าง ๆ โดยมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

สายงานด้านที่ราชพัสดุ

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้ตรวจราชการกรม | คณะกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีการสำรวจและฐานข้อมูลที่ดินที่ราชพัสดุหรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองบริหารจัดการกรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุหรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองบริหารที่ราชพัสดุภูมิภาคหรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุหรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุหรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการสำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานครหรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๙. เลขานุการกรม | คณะกรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ สำนักงานเลขานุการกรม | คณะกรรมการและ
เลขานุการ |
| ๑๑. นายพุทธิพันธ์ บุญทองงาม | คณะกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวชรีกัญญา หวังเจริญรุ่ง | คณะกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓. นางสาวญาดา เปาริสาร | คณะกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

สายงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน

- | | |
|--|---------------------------------|
| ๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้ตรวจราชการกรม | คณะทำงาน |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักประเมินราคาทรัพย์สินหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้อำนวยการส่วนประเมินราคาทรัพย์สินในกรุงเทพมหานคร ๑ | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้อำนวยการส่วนประเมินราคาทรัพย์สินในกรุงเทพมหานคร ๒ | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานการประเมินราคาทรัพย์สิน | คณะทำงาน |
| ๗. ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานประเมินราคาทรัพย์สินในภูมิภาค ๑ | คณะทำงาน |
| ๘. ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานประเมินราคาทรัพย์สินในภูมิภาค ๒ | คณะทำงาน |
| ๙. เลขานุการกรม | คณะทำงาน |
| ๑๐. ผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ สำนักงานเลขานุการกรม | คณะทำงานและ
เลขานุการ |
| ๑๑. นายพุทธิพันธ์ บุญทองงาม | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวชีรกัญญา หวังเจริญรุ่ง | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓. นางสาวญาดา เปาริสาร | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน

- | | |
|---|--------------------------|
| ๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้ตรวจราชการกรม | คณะทำงาน |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักกษาปณ์หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักบริหารเงินตราหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเหรียญกษาปณ์ | คณะทำงาน |
| ๗. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านศิลปกรรมเหรียญ | คณะทำงาน |
| ๘. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวางแผนเงินตรา | คณะทำงาน |
| ๙. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผน (งานก้นชารักษ์) | คณะทำงาน |
| ๑๐. ผู้เชี่ยวชาญด้านอนุรักษ์ทรัพย์สิน | คณะทำงาน |
| ๑๑. เลขานุการกรม | คณะทำงาน |
| ๑๒. ผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ สำนักงานเลขานุการกรม | คณะทำงานและ
เลขานุการ |

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| ๑๖. นายพุทธิพันธ์ บุญทองงาม | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๘. นางสาวชรีกัญญา หวังเจริญรุ่ง | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวญาดา เปาริสาร | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

สายงานด้านบริหาร

- | | |
|--|---------------------------------|
| ๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. ผู้ตรวจราชการกรม | คณะทำงาน |
| ๓. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคลหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักการคลังหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๗. ผู้อำนวยการกองแผนงานหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๘. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๙. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๐. เลขานุการกรม | คณะทำงาน |
| ๑๑. ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม | คณะทำงานและ
เลขานุการ |
| ๑๒. นายพุทธิพันธ์ บุญทองงาม | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวชรีกัญญา หวังเจริญรุ่ง | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓. นางสาวญาดา เปาริสาร | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะทำงานดังกล่าวมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. วิเคราะห์ และกำหนดแนวทาง วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
๒. กำหนดแนวทาง มาตรการ วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม
๓. วางแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาตาม ๒ และจัดให้มีสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็น
๔. ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะ เสนออธิบดีกรมธนารักษ์

เพื่อทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายจักรกฤษณ์ พาราพันธกุล)
อธิบดีกรมธนารักษ์

